

# ZURICH SİGORTA A.Ş. 2018 YILI FAALİYET RAPORU

## 2018 Yılı Ekonomik Gelişmeler ve 2019 Yılı Beklentileri

2018 yılında küresel ekonomiye yönelik aşağı yönlü riskler varlığını korumuş, ABD Merkez Bankası'nın (FED) faiz artışına gitmesi ve Avrupa Merkez Bankası'nın (ECB) varlık alım programını sonlandırmasıyla birlikte küresel likiditede daralma gözlenmiştir. Güçlenen ABD doları, finansal piyasalardaki dalgalanmalar ve yükselen risk primleri bazı gelişmekte olan ekonomilerde sermaye çıkışlarını ve yerel para birimleri üzerindeki baskıyı yoğunlaştırmıştır.

ABD Başkanının FED politikalarına yönelik söylemleri, nötr faiz tartışmaları ve Fed'in 2019 yılı faiz artış tahminini 3'ten 1'e indirmesi finansal piyasalarda oynaklığın ise devam etmesine neden olmuştur. Diğer taraftan 2018 yılı başından bu yana uygulanan tarife artışları, küresel mal ticaretini yüzde 2,5 azaltmıştır. Avro Bölgesi'nde ise İtalya'da yaşanan bütçe krizi ve Brexit ile ilgili gelişmeler öne çıkmış, İngiltere Parlamentosunda oylanan Brexit anlaşmasının reddedilmesi ise AB için yeni bir belirsizlik ortamı yaratmıştır. ABD'nin İran'a yaptırımlarının devreye girmesiyle petrol fiyatlarında yaşanan hareketlilik, ABD petrol stokları, OPEC arz kısıntıları, küresel ekonomiye ilişkin aşağı yönlü beklentiler ve Çin-ABD arasındaki ticaret gerginliği haberleri ile etkisini sürdürmektedir.

OECD Kasım ayında yayımladığı Ekonomik Görünüm Raporunda yüzde 3,7'lik 2018 yılı küresel büyüme tahminini korurken, 2019'a ilişkin büyüme tahminini ise 0,2 puan düşürerek yüzde 3,5'e çekmiştir. IMF Ocak ayı Küresel Ekonomik Görünüm Raporu güncellemesini "Zayıflayan Küresel Genişleme" başlığı ile yayımlamıştır. 2019 yılı küresel büyüme tahminini Ekim ayındaki projeksiyonuna göre 0,2 puan azaltarak son 3 yılın en düşük seviyesi olan yüzde 3,5'e, 2020 yılı beklentisini ise 0,1 puan azaltarak yüzde 3,6'ya çekmiştir. Dünya Bankası'nın 2019 yılı Ocak ayında yayımlanan "Küresel Ekonomik Beklentiler" Raporunda 2018 yılında yüzde 3 oranında büyümesi beklenen küresel ekonominin 2019 ve 2020 yıllarında sırasıyla yüzde 2,9 ve yüzde 2,8 oranında büyüyeceği tahmin edilmiştir.

Türkiye ekonomisi ise 2018 yılında, ABD-Çin ticaret savaşları, Brexit gelişmeleri, FED'in faiz artırımı kararları ve Jeopolitik riskler gibi gelişen ülkelere olumsuz yansıyan faktörlerden etkilenmiştir. Özellikle yılın ikinci yarısında döviz piyasasında volatilité artmış ve enflasyon rakamları yükselmiştir.

Diğer taraftan son çeyrekteki eksi büyümeye rağmen yılın tamamında %2,6'lık pozitif büyüme kaydedilmiştir.

2019 yılında, global ekonomideki mevcut belirsizliklerin özellikle gelişmekte olan piyasalara etkisinin devam edeceği, bu çerçevede Türkiye ekonomisinin sınırlı bir pozitif büyüme kaydedeceği ve Merkez Bankası'nın enflasyon görünümünde belirgin bir iyileşme sağlanana kadar sıkı parasal duruşu koruyacağı beklenmektedir.

## Büyüme

Üretim yöntemine göre dört dönem toplamıyla elde edilen yıllık GSYH, zincirlenmiş hacim endeksi olarak (2009=100), 2018 yılında bir önceki yıla göre %2,6 artmıştır. Üretim yöntemine göre cari fiyatlarla GSYH, 2018 yılında bir önceki yıla göre %19,1 artarak 3 trilyon 700 milyar 989 milyar TL olmuştur.

Gayrisafi Yurt İçi Hasılayı oluşturan faaliyetler incelendiğinde; 2018 yılında zincirlenmiş hacim endeksi olarak tarım sektörünün katma değeri %1,3, sanayi sektörü %1,1 arttı, inşaat sektörü ise %1,9 azalmıştır. Ticaret, ulaştırma, konaklama ve yiyecek hizmeti faaliyetlerinin toplamından oluşan hizmetler sektörünün katma değeri ise %5,6 artmıştır.

2018 yılında kişi başına GSYH cari fiyatlarla 45.463 TL, ABD doları cinsinden 9.632 Dolar olarak hesaplanmıştır.

Takvim etkisinden arındırılmış GSYH zincirlenmiş hacim endeksi, 2018 yılı dördüncü çeyreğinde bir önceki yılın aynı çeyreğine göre %3,2 azalmış, mevsim ve takvim etkilerinden arındırılmış GSYH zincirlenmiş hacim endeksi ise bir önceki çeyreğe göre %2,4 azalmıştır.

#### Gayrisafi Yurt İçi Hasıla sonuçları, IV. Çeyrek: Ekim-Aralık, 2018

Yıl	Çeyrek	GSYH	GSYH	GSYH	GSYH
		Cari fiyatlarla (Milyon TL)	Cari fiyatlarla (Milyon \$)	Zincirlenmiş hacim endeksi (2009=100)	Değişim oranı (%)
2017	I	649 272	175 862	147,5	5,3
	II	734 426	204 867	164,0	5,3
	III	831 879	235 838	180,4	11,5
	IV	890 960	234 924	186,1	7,3
	Yıllık	3 106 537	851 490	169,5	7,4
2018	I <sup>(r)</sup>	788 833	206 829	158,4	7,4
	II <sup>(r)</sup>	885 236	204 571	172,8	5,3
	III <sup>(r)</sup>	1 016 806	187 797	183,8	1,8
	IV	1 010 114	184 890	180,5	-3,0
	Yıllık	3 700 989	784 087	173,9	2,6

Kaynak: TÜİK.

#### Enflasyon

TÜFE'de (2003=100) 2018 yılı Aralık ayında bir önceki aya göre %0,40 düşüş, bir önceki yılın Aralık ayına göre %20,30, bir önceki yılın aynı ayına göre %20,30 ve on iki aylık ortalamalara göre %16,33 artış gerçekleşmiştir.

#### Tüketici fiyat endeksi, Aralık 2018 [2003=100]



Kaynak: TÜİK.

Yurt içi üretici fiyat endeksi (Yİ-ÜFE), 2018 yılı Aralık ayında bir önceki aya göre %2,22 düşüş, bir önceki yılın Aralık ayına göre %33,64, bir önceki yılın aynı ayına göre %33,64 ve on iki aylık ortalamalara göre %27,01 artış göstermiştir.

### Yurt içi üretici fiyat endeksi, bir önceki yılın aynı ayına göre değişim oranı, Aralık 2018 [2003=100]



Kaynak: TÜİK

### Dış Ticaret

İhracat birim değer endeksi Aralık ayında bir önceki yılın aynı ayına göre %4,2 azalmıştır. Endeks bir önceki yılın aynı ayına göre, gıda, içecek ve tütünde %7,5, ham maddelerde (yakıt hariç) %6,1, yakıtlarda %9,9 ve imalat sanayinde (gıda, içecek, tütün hariç) %3,6 azalmıştır. İhracat birim değer endeksi 2018 yılı dördüncü çeyrekte bir önceki yılın dördüncü çeyreğine göre %3 azalmış, 2018 yılında bir önceki yıla göre %2,7 artmıştır. İthalat birim değer endeksi Aralık ayında bir önceki yılın aynı ayına göre değişmemiştir. Endeks bir önceki yılın aynı ayına göre, gıda, içecek ve tütünde %2 ve imalat sanayinde (gıda, içecek, tütün hariç) %2,2 azalırken, ham maddelerde (yakıt hariç) %1 ve yakıtlarda %8,9 artmıştır. İthalat birim değer endeksi 2018 yılı dördüncü çeyrekte bir önceki yılın dördüncü çeyreğine göre %1,6 artmıştır. Endeks, 2018 yılında bir önceki yıla göre ise %5,4 artmıştır.

### Dış ticaret endeksleri, Aralık 2018 [2010=100]

Sektörler (SITC Rev.3)	İhracat			İthalat		
	Endeks	Değişim (%)		Endeks	Değişim (%)	
	2017 Aralık	2018 Aralık	2018 Aralık / 2017 Aralık	2017 Aralık	2018 Aralık	2018 Aralık / 2017 Aralık
Birim değer endeksleri						
Genel	96,4	92,4	-4,2	92,0	92,0	0,0
Gıda, içecek ve tütün	96,1	88,9	-7,5	91,0	89,2	-2,0
Ham maddeler (yakıt hariç)	96,9	91,0	-6,1	90,4	91,2	1,0
Yakıtlar	81,0	73,0	-9,9	73,7	80,3	8,9
İmalat (gıda, içecek ve tütün hariç)	96,8	93,4	-3,6	99,6	97,4	-2,2
SITC'de başka bir yerde sınıflandırılmayan mallar	112,7	109,1	-3,2	101,9	87,9	-13,8
Miktar endeksleri						
Genel	151,4	158,2	4,5	162,2	116,3	-28,3
Gıda, içecek ve tütün	173,6	180,1	3,7	303,0	173,9	-42,6
Ham maddeler (yakıt hariç)	155,1	155,3	0,1	119,9	96,7	-19,3
Yakıtlar	104,6	166,8	59,5	163,6	152,3	-6,9
İmalat (gıda, içecek ve tütün hariç)	152,7	158,8	4,0	144,4	102,7	-28,9
SITC'de başka bir yerde sınıflandırılmayan mallar	69,2	47,2	-31,8	769,8	280,1	-66,2

SITC: Uluslararası Standart Ticaret Sınıflaması

Kaynak: TÜİK.

İhracat birim değer endeksinin ithalat birim değer endeksine bölünmesiyle hesaplanan ve 2017 yılı Aralık ayında 104,8 olarak elde edilmiş olan dış ticaret haddi, 4,4 puan azalarak, 2018 yılı Aralık ayında 100,4 olmuştur. Dış ticaret haddi, 2018 yılı dördüncü çeyreğinde, geçen yılın aynı dönemine göre 4,8 puan azalarak 99,7, 2018 yılında ise, önceki yıla göre 2,7 puan azalarak 102,3 olmuştur.

### Cari Açık

Ağustos 2018'den bu yana aylık bazda fazla veren cari işlemler hesabı Aralık ayında beklentilere paralel olarak 1,4 milyar USD açık vermiştir. 2018 yılı genelinde ise cari açık yıllık bazda %41,6 oranında daralarak 27,6 milyar USD ile 2009'dan bu yana en düşük seviyeye inmiştir. 2018'de cari açığa kaydedilen gerileme büyük ölçüde dış ticaret açığındaki daralmadan kaynaklanmıştır. İç talepteki yavaşlamanın yanında Brent türü ham petrol fiyatının bir önceki yıla göre yaklaşık %30 gerilemesi de bu daralmada etkili olmuştur. Net seyahat gelirlerinin yıllık bazda %16,8 oranında artış kaydetmesi cari açığı iyileştirmeyi desteklemiştir. Net enerji ithalatı hariç tutulduğunda cari denge 2018'de 10,9 milyar USD fazla vermiş, altın ticareti de hariç tutulduğunda ise bu rakam 19,7 milyar USD olmuştur.

Ödemeler Dengesi (Mio Usd)	2017	2018
<b>Cari İşlemler Dengesi</b>	<b>-47.347</b>	<b>-27.633</b>
<b>Sermaye Hesabı</b>	<b>17</b>	<b>58</b>
<b>Finans Hesabı</b>	<b>-46.716</b>	<b>-6.402</b>
<b>Net Hata ve Noksan</b>	<b>614</b>	<b>21.173</b>

### İşsizlik

Türkiye genelinde 15 ve daha yukarı yaştakilerde işsiz sayısı 2018 yılı Aralık döneminde geçen yılın aynı dönemine göre 1 milyon 11 bin kişi artarak 4 milyon 302 bin kişi olmuştur. İşsizlik oranı 3,1 puanlık artış ile %13,5 seviyesinde gerçekleşmiştir. Aynı dönemde; tarım dışı işsizlik oranı 3,3 puanlık artış ile %15,6 olarak tahmin edilmiştir. Genç nüfusta (15-24 yaş) işsizlik oranı 5,3 puanlık artış ile %24,5 olurken, 15-64 yaş grubunda bu oran 3,1 puanlık artış ile %13,7 olarak gerçekleşmiştir.

### Temel işgücü göstergeleri, Aralık 2017, Aralık 2018

	Toplam		Erkek		Kadın	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
15 ve daha yukarı yaştakiler	(Bin)					
Nüfus	60 295	60 948	29 863	30 121	30 433	30 827
İşgücü	31 579	31 957	21 398	21 585	10 180	10 371
İstihdam	28 288	27 655	19 445	18 881	8 843	8 774
Tarım	5 170	4 795	2 903	2 797	2 266	1 998
Tarım dışı	23 118	22 860	16 541	16 084	6 577	6 776
İşsiz	3 291	4 302	1 954	2 704	1 337	1 597
İşgücüne dahil olmayanlar	28 716	28 992	8 464	8 536	20 252	20 456
	(%)					
İşgücüne katılma oranı	52,4	52,4	71,7	71,7	33,5	33,6
İstihdam oranı	46,9	45,4	65,1	62,7	29,1	28,5
İşsizlik oranı	10,4	13,5	9,1	12,5	13,1	15,4
Tarım dışı işsizlik oranı	12,3	15,6	10,4	14,0	16,8	18,9
15-64 yaş grubu						
İşgücüne katılma oranı	57,5	57,8	77,4	77,7	37,5	37,8
İstihdam oranı	51,4	49,9	70,2	67,8	32,5	31,9
İşsizlik oranı	10,6	13,7	9,3	12,8	13,4	15,7
Tarım dışı işsizlik oranı	12,4	15,7	10,4	14,1	16,9	19,0
Genç nüfus (15-24 yaş)						
İşsizlik oranı	19,2	24,5	16,5	22,3	24,1	28,3
Ne eğitimde ne istihdamda olanların oranı <sup>(1)</sup>	23,1	24,9	14,0	17,1	32,5	32,9

Kaynak: TÜİK.

## Bütçe

Merkezi yönetim bütçe açığı 2018 yılının Aralık ayında yıllık bazda %15,1 oranında azalarak 18,1 milyar TL düzeyinde gerçekleşmiştir. Bu dönemde bütçe gelirleri yıllık bazda %19,9 oranında artarken, bütçe harcamalarındaki artış %10,2 olmuştur. 2018 yıl geneline bakıldığında ise 2017'ye kıyasla 24,8 milyar TL (%52) genişleyen bütçe açığınının 72,6 milyar TL ile YEP tahminine yakın düzeyde gerçekleştiği görülmüştür. 2018 yılında bütçe harcamaları 2017'ye kıyasla %22,4 oranında artmış ve 830,4 milyar TL düzeyinde gerçekleşmiş olup, bütçe gelirleri aynı dönemde %20,2 artış kaydetmiştir.

### Merkezi Yönetim Bütçesi

(milyar TL)

	Aralık			Ocak-Aralık			2018 Bütçe Hedefi	YEP Tahmini	Gerç./ YEP Tah.(%)
	2017	2018	% Değişim	2017	2018	% Değişim			
<b>Harcamalar</b>	<b>77,2</b>	<b>85,1</b>	<b>10,2</b>	<b>678,3</b>	<b>830,4</b>	<b>22,4</b>	<b>762,8</b>	<b>821,8</b>	<b>100,4</b>
Faiz Harcamaları	1,4	2,1	45,3	56,7	74,0	30,4	71,7	76,4	96,8
Faiz Dışı Harcamalar	75,8	83,0	9,6	621,6	756,5	21,7	691,1	745,4	101,5
<b>Gelirler</b>	<b>55,9</b>	<b>67,0</b>	<b>19,9</b>	<b>630,5</b>	<b>757,8</b>	<b>20,2</b>	<b>696,8</b>	<b>749,6</b>	<b>101,1</b>
Vergi Gelirleri	47,3	45,5	-3,8	536,6	621,3	15,8	599,4	630,5	98,5
Diğer Gelirler	8,6	21,5	151,2	93,9	136,5	45,4	97,4	119,1	114,6
<b>Bütçe Dengesi</b>	<b>-21,3</b>	<b>-18,1</b>	<b>-15,1</b>	<b>-47,8</b>	<b>-72,6</b>	<b>52,0</b>	<b>-65,9</b>	<b>-72,1</b>	<b>100,8</b>
<b>Faiz Dışı Denge</b>	<b>-19,9</b>	<b>-16,0</b>	<b>-19,5</b>	<b>8,9</b>	<b>1,3</b>	<b>-84,9</b>	<b>5,8</b>	<b>4,3</b>	<b>31,1</b>

Kaynak: İş Bankası

## TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜNÜN 2018 YILI

BRANŞLAR	2018-12 Prim Üretimi (TL)	PAY	DEĞİŞİM
KAZA	1.812.338.146	3,80%	7,73%
HASTALIK-SAĞLIK	6.244.295.477	13,08%	24,23%
KARA ARAÇLARI	7.842.917.162	16,43%	13,40%
RAYLI ARAÇLAR	-	0,00%	-100,00%
HAVA ARAÇLARI	179.857.508	0,38%	57,56%
SU ARAÇLARI	300.257.211	0,63%	37,64%
NAKLİYAT	829.833.718	1,74%	27,28%
YANGIN VE DOĞAL AFETLER	6.972.578.655	14,61%	21,35%
GENEL ZARARLAR	5.247.013.900	10,99%	20,47%
KARA ARAÇLARI SORUMLULUK	15.854.546.224	33,21%	21,56%
HAVA ARAÇLARI SORUMLULUK	194.377.729	0,41%	47,51%
SU ARAÇLARI SORUMLULUK	31.336.619	0,07%	18,69%
GENEL SORUMLULUK	1.391.898.950	2,92%	35,95%
KREDİ	248.338.460	0,52%	42,95%
KEFALET	71.788.694	0,15%	43,52%
FİNANSAL KAYIPLAR	345.630.885	0,72%	6,10%
HUKUKSAL KORUMA	168.125.712	0,35%	-25,29%
DESTEK	122.350	0,00%	-90,72%
<b>TOPLAM</b>	<b>47.735.257.399</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,2%</b>

Kaynak: Türkiye Sigorta Birliği

## **Üst Yönetim**

### **Yılmaz Yıldız**

#### **Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür**

TED Ankara Koleji mezunu olan Yılmaz Yıldız, Boston Üniversitesi Ekonomi ve İşletme Fakültelerini şeref derecesiyle bitirdi. Almanya'da Heidelberg Üniversitesi'nde Avrupa Birliği genişleme politikaları üzerine araştırmalarda bulundu ve Harvard Üniversitesi, Harvard Business School'da yüksek lisans-MBA yaptı. Kariyerine Hazine Müsteşarlığı'nda İhracat ve Yatırım Teşvikleri Dairesi'nde başladı, ardından Hazine-Dış Ekonomik İlişkiler Genel Müdürlüğü'nde Dünya Bankası Projeleri Dairesi'nde finans, sağlık, eğitim ve özelleştirme projelerinde çalıştı. Bain & Company uluslararası danışmanlık şirketinin Türkiye, Hindistan, Suudi Arabistan, Fransa ve İtalya'daki projelerinde Strateji Danışmanlığı, T.Garanti Bankası A.Ş.'de Birim Müdürlüğü, Garanti Sigorta A.Ş.'de Satış ve Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı, BNP Paribas Grubu'nun uluslararası sigorta iştiraki Cardif Türkiye'nin kurucu CEO'su ve Genel Müdürü, Groupama Türkiye CEO'su olarak Groupama Sigorta ve Groupama Hayat ve Emeklilik şirketlerinin Genel Müdürü olarak görev yaptı. Yılmaz Yıldız, 2012 Eylül ayı itibarıyla Zurich Türkiye CEO'su olarak görev yapmaktadır.

### **Esra Bozkurt**

#### **Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Baş Yardımcısı**

Esra Bozkurt, lisans eğitimini İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, İngilizce İktisat Bölümü'nde tamamlamıştır. Kariyerine 1991 yılında Set Group Holding'de başlayan Bozkurt, 1994-1998 yılları arasında Phillip Morris SA'da Organizasyonel Gelişim Müdürü, 1998 – 2004 yılları arasında DHL'de İnsan Kaynakları & Müşteri İlişkileri Direktörü, 2004 – 2009 yılları arasında Akbank İnsan Kaynakları ve Değişimden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı, 2010 – 2012 yılları arasında Groupama Sigorta ve Groupama Hayat ve Emeklilik şirketlerinde İnsan Kaynakları, Strateji, Proje Yönetimi, Teknik Operasyon, Bölge Satış ve Operasyonları ve Çağrı Merkezi yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı görevlerini üstlendi. Esra Bozkurt, 2012 Kasım ayı itibarıyla Zurich Sigorta Genel Müdür Baş Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

### **Mehmet Yetgin**

#### **Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı, Finans ve Muhasebe Grubu**

Mehmet Yetgin, lisans eğitimini Boğaziçi Üniversitesi İşletme Bölümü'nde tamamlamıştır. İş hayatına 2000 yılında PWC - PricewaterhouseCoopers'da başlamış olup 2003-2007 yılları arasında Amerika PWC'de Denetim Müdürü, 2007-2010 yılları arasında Türkiye PWC'de Kıdemli Müdür, 2010 yılından bu yana ise Yapı Kredi Sigorta, Zurich Sigorta ve Ergo Grup Şirketleri'nde Mali İşler bölümlerinde üst düzey yönetici ve yönetim kurulu üyesi olarak çeşitli görevlerde bulunmuştur. Mehmet Yetgin, 2015 Temmuz ayı itibarıyla Zurich Sigorta Finans ve Muhasebe Grubu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

### **Atila Benli**

#### **Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı, Satış ve Dağıtım Kanalları Grubu**

Atila Benli, lisans eğitimini İstanbul Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümü'nde tamamlamış olup Marmara Üniversitesi Sigortacılık Bölümü'nde yüksek lisans programına devam etmektedir. İş Hayatına 1992 yılında Garanti Bankası'nda Teftiş Kurulu'nda başlamış olup 2003 – 2007 yılları arasında Garanti (Eureko) Sigorta'da Acente ve Broker Dağıtım Satış Kanal Direktörü, Tahsilat ve Operasyon Direktörü, Muhasebe, Fon Yönetimi ve Raporlama Direktörü; 2007 – 2010 yılları arasında Cardif Hayat Sigorta ve Cardif Sigorta'da Finans, İnsan Kaynakları, Hasar, Operasyon ve Hukuk fonksiyonlarından sorumlu Genel Müdür Yardımcısı; 2010 – 2013 Groupama Sigorta ve Groupama Emeklilik' de Hasar, Lojistik, Hukuk, Satınalma ve İdari İşler fonksiyonlarından sorumlu Genel Müdür Yardımcısı; 2013-2016 yılları arasında Vakıf Emeklilik'te Satış, Finans, İnsan Kaynakları, Hasar, Operasyon, Aktüerya, Satınalma ve İdari İşler fonksiyonlarından sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmıştır. 2016 Mayıs ayı itibarıyla Zurich Sigorta Hasar Grubu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine başlayan Benli, 2018 Temmuz ayı itibarıyla Satış ve Dağıtım Kanalları Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

## **Taşkın Kayıkçıoğlu**

### **Genel Müdür Yardımcısı, Bilgi Teknolojileri Grubu**

Taşkın Kayıkçıoğlu, lisans eğitimini Hacettepe Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü'nde ve yüksek lisans eğitimini Hacettepe Üniversitesi Ekonomi Bölümü'nde tamamlamıştır. İş hayatına 1991 yılında Set Group Holding'de başlamış olup 2000 – 2001 yılları arasında Superonline'da İş Geliştirme Müdürü, 2001-2005 yılları arasında Aviva Hayat & Emeklilik'te Bilgi Teknolojileri Müdürü, 2006 - 2010 yılları arasında HP - Hewlett Packard'da Çözüm Mimarı ve Hizmet Sunum Müdürü, 2010 - 2011 yılları arasında Aviva Sigorta'da IT Grup Başkanı ve İcra Komitesi üyesi olarak çalışmıştır. Son olarak, 2011-2015 yılları arasında Groupama Sigorta ve Emeklilik'te Bilgi Teknolojileri'nden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve İcra Komitesi Üyesi olarak görev almıştır. Taşkın Kayıkçıoğlu, 2015 Mayıs ayı itibarıyla Zurich Sigorta Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

## **Banu Tuncel Aydın**

### **Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı, Teknik ve Reasürans Grubu**

Banu Tuncel Aydın, lisans eğitimini İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi'nde, yüksek lisansını Boğaziçi Üniversitesi Finans ve Pazarlama Bölümü'nde tamamlamıştır. İş hayatına 1995 yılında Başak Sigorta'da başlayan Tuncel, çeşitli yöneticim pozisyonlarında çalışmıştır. 1995-2006 yılları arasında Başak Sigorta'da Reasürans ve Özel Riskler Müdürü, 2006-2007 yılları arasında Kurumsal Satış Müdürü olarak çalışmıştır. 2007-2014 yılları arasında Groupama Sigorta Reasürans ve Büyük İşler Grup Müdürü olarak görev yapmıştır. 2014 Nisan ayı itibarıyla Zurich Sigorta Kurumsal ve Ticari Riskler Koordinatörü olarak görevine başlayan Aydın, 2018 Temmuz ayı itibarıyla Teknik ve Reasürans Grubu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

## **Bekir Raşit Özuren**

### **Genel Müdür Yardımcısı, Hasar Grubu**

Lisans eğitimini İstanbul Teknik Üniversitesi Elektrik Elektronik Fakültesi Elektrik Mühendisliği Bölümü'nde tamamlayan Raşit Özuren, yüksek lisans derecesini Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Sigortacılık Bölümü'nde tamamlamıştır. 1996 yılından 2006 yılı sonuna kadar Garanti Sigorta ve Garanti Emeklilik şirketlerinde çeşitli görevlerde çalışan Bekir Raşit Özuren, 2007 - 2010 yılları arasında Fiba Sigorta'da Araştırma Geliştirme Müdürü, 2010 – 2012 yılları arasında Groupama Sigorta'da Bireysel Sigortalar Direktörü olarak görev yapmıştır. 2012 Kasım ayı itibarıyla Zurich Sigorta Bireysel Riskler Koordinatörü olarak görevine başlayan Özuren, 2018 Temmuz ayı itibarıyla Hasar Grubu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevini sürdürmektedir.

## **Bülent Akça**

### **Bankasürans Koordinatörü - TEB**

Bülent Akça, lisans eğitimini İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi İktisat Bölümü'nde tamamlamıştır. İş hayatına 1998 yılında Genel Yaşam Sigorta'da başlamış olup, 1998- 2000 yıllarında Thomson Financial Bankwatch firmasında Banka ve Finans Kurumları üzerine Analist, 2001-2004 yılları arasında AGF Garanti Sigorta'da Kurumsal Uzman, 2004 – 2005 yılları arasında İsviçre Sigorta'da Kurumsal Uzman olarak görev yapmıştır. 2005 Nisan ayı itibarıyla Zurich Sigorta'da çeşitli yönetim pozisyonlarında görev almıştır. Akça, 2005-2009 yılları arasında Acenteler Müdürü, Kurumsal Projeler ve Broker Yöneticisi, 2009-2012 yılları arasında Broker ve Kurumsal Bölge Yöneticisi, 2012-2013 yılları arasında Broker, Banka ve Captive Acenteler Müdürü, 2013 – 2017 yılları arasında Ticari ve Kurumsal Satış Koordinatörü, son olarak 2017 Aralık ayı itibarıyla Zurich Sigorta TEB satış kanalından sorumlu Bankasürans Koordinatörü olarak görev yapmaktadır.

## **Akif Işık**

### **Bankasürans Koordinatörü - ING**

Akif Işık, lisans eğitimini İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi İktisat Bölümü'nde tamamlamıştır. İş hayatına 2000 yılında HSBC Bank' ta başlamış olup, 2005- 2007 yıllarında Allianz Sigorta' da Satış Birim Müdürü, 2007 - 2011 yılları arasında HSBC Bank' ta Bireysel Ürün Pazarlama Müdür Yardımcısı, 2011 – 2014 yılları arasında Genworth Financial firmasında Satış Pazarlama Müdürü olarak görev yapmıştır. 2014 Şubat ayı itibarıyla Zurich Sigorta TEB satış kanalından sorumlu Bankasürans Müdürü olarak görevine başlayan Işık, 2018 Temmuz ayı itibarıyla ING satış kanalından sorumlu Bankasürans Koordinatörü olarak görevine devam etmektedir.

## **Elvan Özüm Demiraslan**

### **Planlama ve Performans Yönetimi Koordinatörü**

Hacettepe Üniversitesi İşletme Fakültesi İngilizce İşletme Bölümünde lisans eğitimini ve Boğaziçi Üniversitesi Executive MBA Bölümünde yüksek lisans eğitimini tamamlayan Elvan Özüm Demiraslan, 2006-2008 yılları arasında Deloitte'da Denetçi, 2008-2013 yılları arasında Yapı Kredi Sigorta'da Planlama ve Kontrol Yönetmeni olarak çalışmıştır. Demiraslan, 2013 Eylül ayı itibarıyla Zurich Sigorta'da Planlama ve Performans Yönetimi Müdürü olarak göreve başlamış ve 2015 Kasım ayı itibarıyla Planlama ve Performans Yönetimi Koordinatörü olarak görevine devam etmektedir.

## **Hacer Gedikoğlu Çoban**

### **Risk Yönetimi, İç Kontrol, Hukuk ve Uyum Koordinatörü**

Hacer Gedikoğlu Çoban, Bilkent Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümünde Lisans Eğitimini ve Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Bölümünde yüksek lisans eğitimini tamamlamıştır. Çalışma hayatına 1995 yılında Oyak Sigorta İç Denetim Departmanında başlayan Çoban, profesyonel kariyerine 2005 yılından itibaren İç Denetim Müdürü olarak TEB Sigorta'da devam etmiş, 2013-2016 yılları arasında Zurich Sigorta'da Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürü olarak görev almıştır. 2016 Haziran ayı itibarıyla Risk Yönetimi, İç Kontrol, Hukuk ve Uyum Koordinatörü olarak görevine devam etmektedir.

## **Aziz Attila Gürcan**

### **İnsan Kaynakları Koordinatörü**

Aziz Attila Gürcan, Bilgi Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun olmuş, Yeditepe Üniversitesi'nde İşletme alanında yüksek lisansını tamamlamıştır. 2002 yılında Garanti Bankası'nda çalışma hayatına başlayan Gürcan, 2002-2006 yıllarında Çağrı Merkezi operasyonunu yönetmiş, 2006-2010 yılları arasında ise Bölgelerden sorumlu İnsan Kaynakları Yöneticisi olarak çalışmıştır. Profesyonel kariyerine 2010 yılından itibaren Groupama Sigorta İnsan Kaynakları Departmanında, 2013 yılına kadar İnsan Kaynakları Müdürü, 2013-2015 yılları arasında ise İnsan Kaynakları Grup Müdürü olarak görevine devam etmiş, 2016 -2017 yılları arasında Tempo Çağrı Merkezi'nde İnsan Kaynakları Direktörü ve son olarak 2017 yılında Boyner Holding'te İnsan Kaynakları Müdürü olarak görev almıştır. 2017 Kasım ayı itibarıyla Zurich Sigorta İnsan Kaynakları Koordinatörü olarak görev yapmaktadır.

## **Beşir Alper Karayazgan (26.11.2012- 30.04.2018)**

### **Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı, Satış ve Dağıtım Kanalları**

Alper Karayazgan, lisans eğitimini Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nde tamamlamıştır. Kariyerine 1993 yılında Güneş Sigorta'da başlayan Karayazgan, 2006 yılına kadar çalıştığı kurumda Teknik Grup Müdürlüğü görevini yürütmüştür. 2006 – 2012 yılları arasında Groupama Sigorta'da Kurumsal Satış, Endüstriyel Teknik, Risk Mühendisliği ve Reasürans'tan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olan Beşir Alper Karayazgan, 2012 Kasım ayı itibarıyla Zurich Sigorta Kurumsal ve Ticari Segment Grubu Genel Müdür Yardımcısı olarak göreve başlamış ve 2016 Ekim ayı itibarıyla Satış ve Dağıtım Kanalları Genel Müdür Yardımcısı olarak görevi yapan Karayazgan, 30.04.2018 tarihinde Zurich Sigorta'daki görevinden ayrılmıştır.

## **Feyza Hasırcılar (24.04.2013 - 26.06.2018)**

### **Bankasürans Koordinatörü – ING**

Feyza Hasırcılar, lisans eğitimini İstanbul Üniversitesi İşletme Bölümü ve London Westminster Üniversitesi Pazarlama Bölümünde tamamlamıştır. İş hayatına 1996 yılında Ata Menkul Değerler'de başlayan Hasırcılar, 1999-2001 yılları arasında Garanti Ödeme Sistemleri'nde Pazarlama Departmanında Yönetmen görevini yürütmüştür. 2001-2010 yılları arasında Akbank'da çeşitli yönetim pozisyonlarında görev almıştır; 2001-2002 Satış ve Pazarlama İletişimi Müdürü, 2002-2008 yılları arasında Banka Satış ve Dağıtım Kanalları Müdürü olarak görev yapmıştır. 2008-2010 yılları arasında ise Banka Satış Kanalları ve Şubeler Yönetimi görevini yürütmüştür. 2010-2012 yılları arasında Cigna Hayat Sigorta'da İş Geliştirme ve Pazarlama Direktörü olarak çalışmıştır. 2013 Nisan ayı itibarıyla Zurich Sigorta ING satış kanalından sorumlu Bankasürans Koordinatörü olarak görev yapan Hasırcılar, 26.06.2018 tarihinde Zurich Sigorta'daki görevinden ayrılmıştır.



# ZURICH SİGORTA A.Ş. 2018 YILI FAALİYET RAPORU

## Sunuş Bölümü

### a) Hesap dönemine ait faaliyet sonuçlarına ilişkin özet finansal bilgiler

Şirketimiz, 1 Ocak 2008 tarihinden itibaren faaliyetlerini, 14 Temmuz 2007 tarihinde yayımlanan ve 1 Ocak 2008 tarihinde yürürlüğe giren “Sigorta ve Reasürans Şirketleri ile Emeklilik Şirketlerinin Finansal Raporlamaları Hakkında Yönetmelik” doğrultusunda, söz konusu yönetmelik ve Türkiye Muhasebe Standartları Kurulu tarafından açıklanan Türkiye Muhasebe Standartları ve Türkiye Finansal Raporlama Standartları ile Hazine Müsteşarlığı tarafından muhasebe ve finansal raporlama esaslarına ilişkin yayımlanan diğer yönetmelik, açıklama ve genelgeler çerçevesinde muhasebeleştirilmiştir.

Şirket, dönem içinde, Kaza, Sağlık, Kara Araçları, Hava Araçları, Su Araçları, Yangın ve Doğal Afetler, Genel Zararlar, Kara Araçları Sorumluluk, Hava Araçları Sorumluluk, Su Araçları Sorumluluk, Genel Sorumluluk, Kredi, Emniyeti Suistimal, Finansal Kayıplar ve Hukuksal Koruma gibi sigorta dallarında faaliyet göstermiştir. Şirket’in ana hesap gruplarındaki önemli değişiklikler ile cari dönemdeki faaliyet sonuçları şu şekilde gerçekleşmiştir;

Şirketin toplam aktifleri 2018 yılı sonunda 2017 yılına kıyasla % 15,89 artış göstererek 1.220.373.475 TL’ye ulaşmıştır (2017: 1.053.020.949 TL). 31 Aralık 2018 tarihinden itibaren toplam aktifler içindeki nakit ve nakit benzeri varlıkların payı %18,03 (31 Aralık 2017: %49,75), finansal varlıkların payı %59,64 (31 Aralık 2017:% 30,04) ve toplam esas faaliyetlerden alacakların payı % 10,80 (31 Aralık 2017:% 8,52) olarak gerçekleşmiştir. Nakit değerler ve esas faaliyetlerden olan alacakların, ilgili faiz tahakkukları ve finansal varlıklar ile birlikte toplam aktifler içindeki payı %88,36’dır (31 Aralık 2017: %88,52).

Şirketin başlıca prim kaynağı yangın ve doğal afetler branşı olup, toplam primler içindeki payı (DASK dahil) %26,15’dir (2017: %27,83). Bununla birlikte, kara araçları branşı ödenen hasarları toplamı, toplam hasar içindeki % 26,87 oranındaki payla ödenen hasarlar içindeki en büyük kalemdir (2017: %25,19). Muallak hasarlar karşılığının reasürör payı düşüldükten sonra toplam pasifler içindeki payı %25,29’dır. (2017: %24,07). Kazanılmamış prim karşılığının reasürör payı düşüldükten sonra toplam pasifler içindeki payı % 20,82 dir. (2017: %17,91).

İstihsal edilen prime karşı ödenen hasar, komisyon ve ayrılan teknik ihtiyatlar ile faaliyet giderlerinin düşülmesi ve faiz gelirlerinin eklenmesinden sonra Şirket’in 2018 yılında gerçekleşen teknik kârı 142.058.633 TL’dir. (TC Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü Resmi Formatı olan Solo Bilanço / Gelir Tablosu rakamlarından alınmış olup Teknik Kâr + Faaliyet Gelirleri – Faaliyet Giderlerini içermektedir) (2017: 86.500.599 kâr).

### b) Şirketin tarihsel gelişimi ve hesap dönemi içinde ana sözleşmesinde yapılan değişiklikler ile nedenleri

Zurich Sigorta Anonim Şirketi (“Şirket”), İstanbul, Türkiye’de 20 Haziran 1997 tarihinde TEB Sigorta A.Ş. ünvanıyla tescil edilmiş olup 31.03.2008 tarihinde doğrudan ortağı Zurich Insurance Company, nihai ana ortağı Zurich Financial Services tarafından satın alınmıştır.

Şirket’in 11 Ağustos 2008 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul toplantısında “TEB Sigorta A.Ş.” olan unvanının “Zurich Sigorta A.Ş.” olarak değiştirilmesine ve bu amaçla ana sözleşmenin ilgili maddelerinin izin verilen tadil tasarısı uyarınca tadil edilmesine karar verilmiştir. Bu karar İstanbul Ticaret Memurluğu tarafından 18 Ağustos 2008 tarihinde tescil ettirilmiştir. Şirketimizin ticaret sicil numarası 372142’dır.

Şirketimizin sermayesi, 11 Haziran 2013 tarih ve 13 no’lu Yönetim Kurulu kararına bağlı olarak 28 Haziran 2013 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul toplantısı ile 147.800.000 TL’den, 168.915,960,22-TL’ye çıkarılmış olup, bu karar 22 Temmuz 2013 tarihinde tescil edilmiştir.

c) **Şirketin ortaklık yapısı, sermayesinde ve ortaklık yapısında hesap dönemi içinde meydana gelen değişiklikler, nitelikli paya sahip gerçek veya tüzel kişilerin unvanları ve paylarına ilişkin bilgiler**

31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla Şirket hissedarlık ve sermaye yapısı aşağıdaki gibidir:

Zurich Sigorta A.Ş. Ortaklık Yapısı				
	Hisse Adedi	Beher Hissenin Değeri	Tutarı	Nispi Payı
Zurich Insurance Company	16.891.596.018	0,01	168.915.960,18	0,9999999998
Zurich Rückversicherungs Gesellschaft AG	1	0,01	0,01	0,0000000001
Zurich Invest Ltd	1	0,01	0,01	0,0000000001
Zurich Life Insurance Company Ltd.	1	0,01	0,01	0,0000000001
Zurich Finance Company AG	1	0,01	0,01	0,0000000001
Toplam	16.891.596.022	0,01	168.915.960,22	1,00

2018 yılı içerisinde ortaklarımız arasında hisse devri yapılmamıştır.

Zurich Sigorta AŞ sermayesi, 11 Haziran 2013 tarih ve 13 no'lu Yönetim Kurulu kararına bağlı olarak 28 Haziran 2013 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı ile 147.800.00TL'den 168.915.960,22TL'ye çıkarılmış olup, bu karar 22 Temmuz 2013 tarihinde tescil edilmiştir.

Şirketimizde imtiyazlı pay ve imtiyazlı oy hakkı bulunmamaktadır.

d) **Personel sayısı ve öğrenim durumu ile bölge müdürlüğü, irtibat bürosu ve şube sayısına, şirketin hizmet türü ve faaliyet konularına ilişkin açıklamalar ve bunlar esas alınarak şirketin sektördeki konumunun değerlendirilmesi**

Kategorileri itibarıyla yıl içinde çalışan personelin ortalama sayısı:

	31 Aralık 2018
Üst ve Orta Kademe Yöneticiler	53
Diğer Personel	223

Çalışanlarımızın öğrenim durumu aşağıdaki tabloda belirtilmiştir:

Eğitim Durumu	%	31 Aralık 2018
İlköğretim	1,81	5
Lise	6,88	19
Ön Lisans	15,58	43
Lisans	61,59	170
Yüksek Lisans	14,13	39
<b>Toplam</b>		<b>276</b>

Şirket merkezi ve Genel Müdürlüğü İstanbul'da olup, Orjin Maslak İş Merkezi Eski Büyükdere Cad. No:27 K:12-13 Sarıyer, İstanbul adresinde faaliyet göstermektedir. Şirket, Türkiye'de, Kaza, Sağlık, Kara Araçları, Hava Araçları, Su Araçları, Yangın ve Doğal Afetler, Genel Zararlar, Kara Araçları Sorumluluk, Hava Araçları Sorumluluk, Su Araçları Sorumluluk, Genel Sorumluluk, Kredi, Emniyeti Suistimal, Kefalet, Finansal Kayıplar ve Hukuksal Koruma gibi hayat dışı sigorta branşlarında faaliyet göstermektedir.

Şirketimiz 3'ü İstanbul'da olmak üzere, İzmir, Ankara, Bursa, Antalya, Adana ve Samsun'da toplam 9 Bölge Müdürlüğü ile elementer branşlarda sigortacılık hizmeti sunmaktadır. Şirketimiz, 164 Acente,67 Broker, 4 Banka'dan oluşan geniş bir dağıtım kanalı ağına sahiptir. Şirketimiz [www.zurichsigorta.com.tr](http://www.zurichsigorta.com.tr) internet sitesi, Mobil internet sitesi ve 0850 250 75 00 no'lu Çağrı Merkezi olmak üzere alternatif temas noktalarından müşterilerine sigortacılık hizmeti sunmaktadır.

**Zurich Öncelikli Servis** adı verilen, özenle seçilmiş partner firmalar vasıtasıyla **63 ilde 190 noktada** müşterilerimize avantajlı hasar hizmetleri sunulmaktadır. Bu uygulamada, hasar görmüş binek ve hafif ticari araçların onarımları garantili olarak yapılması, araç onarımı süresince müşteriye ikame araç temin edilmesi ve sigortalılarımızın bu noktalardaki ilk hasarlarında hasarsızlık indirimleri bozulmaması sağlanarak hasar onarım sürelerinin kısaltılması ve müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir.

2018 yılı itibarıyla segment dosya uygulamasına geçilmiştir. Bu uygulama ile müşteri ve hasar segmentlerine göre hasar prosesleri değişiklik göstermektedir. Uygulamada en kısa sürede, en az hasar evrakı ile dosyayı sonuçlandırmak ve müşteri memnuniyetini arttırmak hedeflenmiştir.

#### e) Şirketimizin bölge müdürlükleri, adres ve iletişim bilgileri

##### **Orta Anadolu Bölge Müdürlüğü:**

Hilal Mahallesi Turan Güneş Bulvarı Çelik Apartmanı No: 66/A Çankaya Yıldız / ANKARA

Tel: (0312) 441 10 81

Fax: (0312) 441 36 09

##### **Ege Bölge Müdürlüğü:**

Çınarlı Mah. Ozan Abay Cad. No:10 K:11 D:113/114 Ege Perla Plaza Konak-İzmir

Tel: (0232) 445 55 65

Fax: (0232) 445 21 59

##### **Marmara Bölge Müdürlüğü:**

Konak Mahallesi Lefkoşe Cad. Barış Sok. No:3 Daire : 32 Artı Ofis / Nilüfer / Bursa

Tel: (0224) 225 63 69

Fax: (0224) 225 37 24

##### **Çukurova Bölge Müdürlüğü:**

CemalPaşa Mahallesi Cevat Yurdakul Caddesi Hamdi Filiz Apt. No:7/A Seyhan / ADANA

Tel: (0322) 456 00 42

Fax: (0322) 457 14 76

##### **Avrupa Bölge Müdürlüğü:**

Orjin Maslak Plaza

Eski Büyükdere Cad. No :27 Kat:12 34485 Maslak/ Sarıyer /İSTANBUL

Tel: (0212) 393 16 00

Fax: (0212) 292 87 61

##### **Bakırköy Bölge Müdürlüğü:**

Orjin Maslak Plaza

Eski Büyükdere Cad. No :27 Kat:12 34485 Maslak/ Sarıyer /İSTANBUL

Tel: (0212) 393 16 00

Fax: (0212) 292 87 61

**Anadolu Bölge Müdürlüğü:**

İçerenköy Mahallesi Çetinkaya Sokak No:19 Ataşehir/ İSTANBUL  
(13.08.2018 tarihine kadar bu adreste faaliyet göstermiştir.)

Merdivenköy Mah. Bora Sok. No:1 Nidakule Göztepe İş Merkezi Kadıköy İST  
(13.08.2018 tarihi itibariyle yeni adresinde faaliyet göstermeye başlamıştır.)

Tel: (0216) 445 48 41  
Fax: (0216) 445 40 68

**Akdeniz Bölge Müdürlüğü:**

Mehmetçik Mah. Aspendos Bulvarı No: 81/3 Muratpaşa/ANTALYA  
Tel: (0242) 311 11 24  
Fax: (0242) 321 19 93

**Karadeniz Bölge Müdürlüğü:**

Kılıçdede Mah. Ülkem sokak Borkonut Niş İş merkezi No:8/A Kat:4 D:37 İlkadım-SAMSUN  
Tel:(0462)4321100  
Fax: (0462) 325 27 10

**KKTC Temsilciliği:**

Atatürk Caddesi, No:68 Yenişehir / LEFKOŞA /KKTC  
Tel: (0392) 229 04 70  
Fax: (0392) 229 04 72

**f) Şirketin araştırma geliştirme çalışmaları**

Bilgi teknolojileri altyapısına büyük önem veren ve bu alandaki yatırımlarını kesintisiz sürdüren Şirketimiz, 2018 yılında da yazılım geliştirme hizmetlerini kendi bünyesinde gerçekleştirerek bilişim teknolojileri ile Şirket stratejilerini desteklemeye devam etmiştir.

Şirketimiz bünyesinde geliştirilmiş temel sigortacılık paketi ZIP, servis odaklı yapısı ve web servislerin yaygın kullanımıyla, kurum içi ve dışı tüm operasyonların verimli, güvenilir ve hızlı bir biçimde yürütülebilmesini sağlamaktadır. Web servisler aracılığıyla diğer sistemlerle hızlıca entegre olabilmeye kabiliyetine sahip olan ZIP bu özelliğiyle Zurich Sigorta'ya rakipleri karşısında rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. İş süreçleri kapsamında bir operatör tarafından yapılan bazı rutin işlemlerden iş birimlerinin öncelikli olarak seçtikleri, robotik süreç geliştirmeleri ile makine tarafından topluca, daha az sürede ve insan kaynağının minimum kullanımı ile yapılabilir hale getirilmiştir.

Diğer yandan şirketimiz için bilgi ve bilgi kaynakları çok değerli ve uygun şekilde korunması gereken varlıklardır. Şirket olarak bilgi gizliliği ve bütünlüğünün korunarak tutulmasına yönelik, sistem güvenliği kapasitemizi ve önlemlerimizi sürekli olarak arttıran yatırımlar yapılmaktadır. Bu kapsamda diğer güvenlik önlemlerine ek olarak 2018 yılında webservis güvenliği ile ilgili yatırımlar yapılmış, satın alınan teknoloji ürünlerinin entegrasyonu ile daha hızlı, daha güvenli, izlenebilir ve ölçeklenebilir bir webservis yapısı sağlanmıştır.

Şirketimiz bünyesinde gerçekleştirilen yazılım geliştirme sürecinin kalitesini artırmak amacıyla Software Quality Standard'a uyum çalışmalarına 2018 yılında da devam edilmiştir. Öncelikle, kod taraması yapılarak mevcut uygulama skorları tespit edilmiş ve hedef skorlara ulaşılmasını sağlayacak aksiyon planı yürürlüğe alınmıştır. Yazılım ekipleri eğitimlerle yönlendirilerek bir yandan yeni geliştirilen uygulamaların yüksek kod kalitesinde olması sağlanırken bir yandan da mevcut yazılımlar baştan ele alarak kalite skorları artırılmıştır. Farklı yazılımcılar tarafından geliştirilen kodların tek bir çalışma alanında birleştirilmesi sağlanarak bütünlük test yapılabilirliği ve test otomasyon süreci çalışması ile test ortamının daha efektif ve bilgi güvenliği hassasiyeti yüksek hale getirilmesi sağlanmıştır.

Sürekli iyileştirmeyi kurum kültürü haline getirmiş olan Şirketimiz, inovatif olarak kısa mesaj ile polişe gönderimi sürdürülmüş, süreç ve altyapısal olarak geliştirilmeye devam edilmiştir. Sigorta ettiren, sigortalı, mağdur, eksper, anlaşmalı kurum gibi paydaşlara yapılan bildirimlerin sistem tarafından otomatik kısa mesaj ile yapılmasına yönelik süreç ve altyapı çalışmaları gözden geçirilerek güncellenmiştir. Şirketimizin iletişim kanalları dijital olarak zenginleştirilmiş ve şirketimize ulaşmak isteyen kişilerin daha hızlı ve kolay erişimleri mümkün hale getirilmiştir. Bunun yanısıra Şirketimiz, global IT standartlarının tüm IT ekibince içselleştirilmesi için eğitim faaliyetlerine devam etmiştir.

2018 yılında müşteri deneyimi ve memnuniyetine yönelik projelere devam edilmiştir. Yeni Çağrı Merkezi Uygulaması ile güncel teknolojiler kullanarak müşteri memnuniyetini ve hizmet seviyesini artırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Şirket müşteri odaklı stratejisi, müşteri memnuniyeti uygulamaları ve bu amaç doğrultusunda attığı emin adımlarla, müşteri şikayetlerinin ele alınmasına ilişkin uluslararası standart olan ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standartlarına belgesini almaya hak kazanmıştır. Müşterilerin ödeme ve ödeme araçlarının bilgi güvenliğini artırmak üzere güvenli ödeme altyapısı ve PCI DSS uyumluluk entegrasyonu çalışmalarına başlanmıştır. Müşteri edinim süreci standartlarında yapılan ek kontrol ve otomasyonlarla müşteri bilgileri kalitesinin artırılması sağlanmıştır. Müşterilerimize daha iyi hizmet verilmesi için müşteri verilerinin zenginleştirilmesi çalışmaları kapsamında Geocoding teknolojisinden yararlanılmasına devam edilmiştir ve riziko adresi UAVT bilgi girişi zorunlu hale getirilmiştir.

## YÖNETİME VE KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİLGİLER

**a-b) Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri, Genel Müdür ve Yardımcıları ile iç sistemler kapsamındaki birimlerin yöneticilerinin ad ve soyadları, görev süreleri, sorumlu oldukları alanlar, öğrenim durumları, mesleki deneyimleri**

31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla Şirket'in Yönetim Kurulu Üyeleri ve iç sistemler kapsamında yöneticileri aşağıdaki gibidir:

Adı Soyadı	Görevi	Göreve Atanma Tarihi	Ayrılma Tarihi	Eğitim Durumu	Tecrübesi (Yıl/Alan)
Ian Malcolm Thompson	Başkan	11.10.2016		Yüksek Lisans	Sigorta / 15 yıl
Pascal Perritaz	Başkan Yardımcısı	06.03.2013	06.03.2018	Yüksek Lisans	Sigorta / 15 yıl
Philip Van Vreckhem	Başkan Yardımcısı	21.03.2018		Lisans	Sigorta / 6 yıl
Ali Yılmaz Yıldız	Genel Müdür / Üye	01.09.2012		Yüksek Lisans	Sigorta / 18 yıl Banka / 5 yıl
Mehmet Yetgin	Üye	02.07.2015		Lisans	Denetim / 10 yıl Sigorta / 3,5 yıl
Esra Bozkurt	Üye	28.04.2016		Lisans	İK/ 12,5 Banka/ 5 yıl 8 ay Sigorta/ 5 yıl
Beşir Alper Karayazgan	Üye	28.04.2016	30.04.2018	Lisans	Sigorta / 23 yıl
Atilla Benli	Üye	17.01.2017		Lisans	Sigorta / 15 yıl Banka / 11 yıl
Aylin Alpan	İç Denetim Müdürü	24.02.2014		Lisans	17 yıl
Hacer Gedikoğlu Çoban	Risk, İç Kontrol, Hukuk ve Uyum Koordinatörü	23.05.2005		Yüksek Lisans	20 yıl
Özlem Özdemir	Hukuk Müdürü	11.09.2017		Yüksek Lisans	Sigorta/16 yıl

**c) Yönetim Kurulu Üyelerinin hesap dönemi içinde yapılan toplantılara katılımları hakkında bilgiler**

Üyelerin, 2018 yılı içinde gerçekleştirilen 3 Yönetim Kurulu toplantısına katılımını gösteren tablo aşağıdadır.

	06.03.2018	12.07.2018	24.10.2018
Ian Malcolm Thompson	X	X	X
Pascal Perritaz	X	-	-
Philip Van Vreckhem		X	X
Ali Yılmaz Yıldız	X	X	X
Atilla Benli	X	X	X
Mehmet Yetgin	X	X	X
Esra Bozkurt	X	X	X
Beşir Alper Karayazgan	X	-	-

**d) Özet Yönetim Kurulu Raporu:**

Şirketimizin 22. hesap dönemi olan 2018 yılına ait Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu'nu ortaklarımızın inceleme ve onaylarına sunarız.

2018 yılında net kâr 80,15 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

2018 yıl sonu prim üretimimiz (DASK dahil) bir önceki seneye göre %27,96 oranında artarak 691 milyon TL seviyesine ulaşmıştır.

Kaza Branşı: 87,08 milyon TL olan toplam prim üretiminin 1,04 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 30,02 milyon TL, ödenen hasar 11,24 milyon TL olup, toplam hasarın 6,41 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik kârı 35,98 milyon TL iken, teknik kâr/prim oranı %42,69 olarak gerçekleşmiştir.

Hastalık/ Sağlık Branşı: 42,76 milyon TL olan toplam prim üretiminin 36,87 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 32,60 milyon TL, ödenen hasar 29,96 milyon TL olup, toplam hasarın 32,37 TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik kârı 3,83 milyon TL iken, teknik kâr/prim oranı %8,96 olarak gerçekleşmiştir.

Kara Araçları Branşı: 111,98 milyon TL olan toplam prim üretiminin 2,16 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 75,32 milyon TL, ödenen hasar 61,39 milyon TL olup, toplam hasarın 1,30 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik karı 6,43 milyon TL iken, teknik kâr/prim oranı %5,74 olarak gerçekleşmiştir.

Su Araçları Branşı: 990,04 bin TL olan toplam prim üretiminin 87,44 bin TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 1,61 milyon TL, ödenen hasar 1,44 milyon TL olup, toplam hasarın 21,89 bin TL'si reasürör payını teşkil etmektedir. Branşın teknik zararı 1,47 milyon TL iken teknik zarar/prim oranı -%148,60 olarak gerçekleşmiştir.

Nakliyat Branşı: 27,95 milyon TL olan toplam prim üretiminin 10,54 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 35,50 milyon TL, ödenen hasar 11,25 milyon TL olup, toplam hasarın 18,80 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik karı 7,27 milyon TL iken, teknik kâr/ prim oranı %26,01 olarak gerçekleşmiştir.

Yangın ve Doğal Afet Branşı: 180,82 milyon TL olan toplam prim üretiminin 95,20 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 174,09 milyon TL, ödenen hasar 29,02 milyon TL, toplam hasarın 2,75 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik kârı 15,06 milyon TL iken teknik kâr/ prim oranı %8,33 olarak gerçekleşmiştir.

Genel Zararlar Branşı: 73,37 milyon TL olan toplam prim üretiminin 34,56 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 99,88 milyon TL, ödenen hasar 26,84 milyon TL olup, toplam hasarın 54,24 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik karı 5,74 milyon TL iken teknik kâr/ prim oranı %7,83 olarak gerçekleşmiştir.

Kara Araçları Sorumluluk Branşı: 72,51 milyon TL olan toplam prim üretiminin 3,98 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 110,49 milyon TL, ödenen hasar 30,85 milyon TL olup, toplam hasarın 8,27 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik zararı 32,62 milyon TL iken teknik zarar/ prim oranı -%44,98 olarak gerçekleşmiştir.

Genel Sorumluluk Branşı: 51,60 milyon TL olan toplam prim üretiminin 22,82 milyon TL' si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 215,99 milyon TL, ödenen hasar 26,84 milyon TL olup, toplam hasarın 153,77 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik karı 13,66 milyon TL iken, teknik kar/ prim oranı %25,12 olarak gerçekleşmiştir.

Finansal Kayıplar Branşı: 8,34 milyon TL olan toplam prim üretiminin 8,26 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 2,4 milyon TL, ödenen hasar 209,16 bin TL olup, toplam hasarın 1,28 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik zararı 133,21 bin TL iken teknik zarar/prim oranı -%1,60 olarak gerçekleşmiştir.

Hukuksal Koruma Branşı: 2,83 milyon TL olan toplam prim üretiminin 345,04 bin TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 631,27 bin TL, ödenen hasar 87,09 bin TL olup, toplam hasarın 6,10 bin TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik karı 1,89 milyon TL iken teknik kâr/ prim oranı %66,84 olarak gerçekleşmiştir.

Uzun Süreli Ferdi Kaza Branşı: 30,67 milyon TL olan toplam prim üretiminin 218,66 bin TL'si reasüröre devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 4,57 milyon TL, ödenen hasar 1,59 milyon TL dir. Branşın teknik karı 12,52 milyon TL iken teknik kâr/ prim oranı %40,84 olarak gerçekleşmiştir.

Kefalet Branşı: 702,32 bin TL olan toplam prim üretiminin 202,34 bin TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 12,51 milyon TL, ödenen hasar -111,38 bin TL olup, toplam hasarın -109,81 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Branşın teknik karı 496,79 bin TL iken teknik kar/ prim oranı %70,74 olarak gerçekleşmiştir.

Genel olarak, 691,60 milyon TL olan toplam prim üretiminin 216,29 milyon TL'si reasürörlere devredilmiştir. Cari yıl toplam hasar 857,46 milyon TL, ödenen hasar 228,48 milyon TL olup, toplam hasarın 392,86 milyon TL'si reasürörlerin payını teşkil etmektedir. Elde edilen teknik kâr 68,67 milyon TL iken, toplam teknik kâr/ prim oranı %9,93 olarak gerçekleşmiştir.

Branş prim üretimlerinin toplam prim üretimi içerisindeki payları aşağıdaki gibidir:

Branş	Payı (%)
Kaza	12.59
Hastalık / Sağlık	6.18
Kara Araçları	16.19
Nakliyat	4.04
Yangın ve Doğal Afetler	26.15
Genel Zararlar	10.61
Kara Araçları Sorumluluk	10.48
Genel Sorumluluk	7.46
Uzun Süreli Ferdi Kaza	4.43
Finansal Kayıplar	1.21
Diğer	0.67

## **İleriye Dönük Tahmin ve Beklentiler**

Önümüzdeki dönemde sigorta sektörünü, geçmişte olduğu gibi, Türkiye ekonomisinin genel büyüme trendine paralel olarak büyümeye devam etmesini öngörüyoruz. Şirketimiz ana hissedarı Zurich Sigorta Grubu tarafından Türkiye stratejik bir ülke olarak görülmektedir, buna bağlı olarak devam edilecek yatırımlar çerçevesinde pazar payının yükseltilmesi planlanmaktadır. Bu çerçevede, Türk Ekonomi Bankası ve ING Bank ile olan münhasır bankasürans dağıtım kanalına yeni bankaların eklenmesi çalışmaları devam etmektedir. Acente ve brokerlar tarafında da iş ortaklarımız ile kazan kazan prensibine bağlı kalıcı ve sürdürülebilir bir büyüme için gerekli çalışmalara devam edilecektir.

## **Finansal Bilgiler ve Risk Yönetimine İlişkin Değerlendirmeler**

### **Şirketin Finansal Yapısını İyileştirmek İçin Alınması Düşünülen Önlemler**

Şirketimizin sermaye yeterliliği 2018 yılı sonu itibarıyla bir önceki yıla göre 31,98 milyonluk artışla %195'e yükselmiştir. Yerel olarak istikrarlı bir şekilde güçlü bir sermaye yapısına sahip olan şirketimiz, buna ek olarak Zurich Sigorta Grubu'nun da tam desteğine sahiptir. Nitekim Zurich Sigorta Grubu, Türkiye'yi stratejik pazarlarından biri olarak görmekte olup, Türkiye'deki uzun vadeli büyüme stratejileri kapsamında gerekli olması halinde yatırımlarını ve sermayeyi artırmaya hazır ve isteklidir.

Türkiye'deki ana faaliyet alanımız çerçevesinde Şirketimizin finansal istikrarını sağlamanın yolu, önceliklendirdiğimiz segment ve iş türlerinde sürdürülebilir büyüme stratejimizdir. Bu nedenle önümüzdeki dönemde müşteri odaklı sürdürülebilir büyüme temel stratejimiz olmaya devam edecektir. Bu çerçevede kontrollü büyüme ve portföyün iyileştirilmesi çalışmaları kararlı bir şekilde devam ettirilecek; bankasürans kanalında yüksek büyüme oranları hedeflenecektir. Zurich Sigorta Grubu'nun finansal gücünden kaynaklanan reasürans koruması da proaktif olarak kullanılmaya devam edecektir.

Bunlara ek olarak, sermaye ihtiyacını optimize etmek için nakit akış ve özellikle de tahsilat performansı etkin bir şekilde yakından takip edilecek; finansal gelirler Yönetim Kurulu tarafından belirlenen kriterler çerçevesinde optimize edilecek ve Şirketimizin rekabet konumunu güçlendirmek için etkin bir maliyet yönetimi yaklaşım ve uygulamalarımız sürdürülecektir.

### **e) İnsan Kaynakları uygulamalarına ilişkin bilgiler**

Zurich Sigorta grubu yaklaşık 60,000 çalışanı ile 170'den fazla ülkede hizmet veren büyük bir ailedir. Zurich Sigorta bu büyük grubun bir üyesi olarak sektördeki yerini; genç, dinamik ve nitelikli insan kaynağına borçludur. Bunun bilinciyle, çalışanlarının potansiyellerini en etkin şekilde değerlendirebildikleri ve verimli çalışabildikleri çalışma ortamlarını hazırlayarak, işbirliği içerisinde, şirket hedefleri ile paralel, ihtiyaca yönelik çağdaş insan kaynakları politikalarını uygulamaya devam etmektedir.

Açık, etkin ve hızlı iletişim ortamı ve yüksek enerjisi ile Zurich Sigorta, çalışanlarını kariyer planları doğrultusunda eğitimlerle destekleyerek sürekli gelişim fırsatı tanıyarak, yaratıcı fikirleri destekleyerek, yüksek performansı ödüllendirerek ve ekip başarısının esas olduğu, adil bir çalışma ortamı sunarak en iyiler tarafından tercih edilen bir şirket olmayı ilke edinmiştir.

### **İşe Alım**

Kurumun ihtiyaçları ve mevcut kadroların gereklilikleri doğrultusunda gerçekleştirilen mülakatlar sonucunda, yetkinlikleri başvurduğu pozisyon ile örtüşen en uygun adayı seçmek hedeflenir.

Başvurular [www.kariyer.net](http://www.kariyer.net) ve Zurich internet siteleri üzerinden online olarak alınmaktadır.

Tüm alım süreci İnsan Kaynakları Bölümü tarafından, göreve ve gerektirdiği becerilere göre belirlenen değerlendirme yöntemleri esas alınarak gerçekleştirilir. Bu yöntemler yazılı sınav, grup mülakatı, yetkinlik bazlı mülakat, mesleki kişilik envanterlerinin uygulanması olabilir.



### Performans Yönetimi

Çalışanların performansının “kurum performansına” katkısının adil bir sistemle ölçülmesi amacıyla çalışan ve yöneticiler yıllık hedeflerini belirler ve bu hedeflere ulaşma düzeyini görüşerek gelişim planları yaparlar.

### Eğitim ve Gelişim Planlaması

Zurich Sigorta, çalışanların performanslarını ve kariyer gelişimlerini destekleyecek çeşitli eğitim imkânları sunar. Eğitimler yurt içi ve yurt dışı, sınıf içi/e-learning eğitim ve/veya işbaşı eğitim olarak sınıflandırılır.

Her çalışanın yıllık dönem içinde gelişim ihtiyaçları çalışan ve yöneticisi ile birlikte belirlenir. Oryantasyon, rotasyon, yurtiçi, yurtdışı teknik eğitimler, kişisel gelişim programları, sertifikasyon programları gibi kategorilere ayrılan eğitimlerin içerik ve süreleri ihtiyaca göre tasarlanır. Eğitim sonuçları ölçülür ve değerlendirilir.

Düzenlenen eğitimlerle; çalışanların hem kişisel hem de mesleki açıdan gelişmesi, işlerini daha verimli şekilde yapmalarının sağlanması ve gelecekteki yöneticilerin yetiştirilmesi hedeflenmektedir.

### Kariyer Planlama ve Yetenek Yönetimi

Zurich Sigorta, genç bir iş gücüne sahip olmasından dolayı çalışanların kariyer gelişimlerini desteklemenin ne kadar önemli olduğunun bilincinde olup çalışanlarının görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli araçları sağlama, bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için gerekli fırsatları sunma sorumluluğu taşır. Bu nedenle açık pozisyonların öncelikle Zurich Sigorta çalışanlarıyla paylaşılması esastır; uygun görevler için kurum içinde “Kariyer Fırsatları Bülteni” yayınlanır. Buraya başvuran çalışanların görev için uygunluğu İnsan Kaynakları Bölümü tarafından mülakatla değerlendirilir, uygun olması durumunda pozisyon içeriden kapatılır, dışarıdan işe alım sürecine geçilmez.

### Yönetim Kurulu ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Şirketimiz tarafından Yönetim Kurulu üyelerine huzur hakkı, ücret, prim, ikramiye ve kâr payını içeren mali menfaatler ile ödenek, yolculuk, konaklama, temsil giderleri, aynı nakdi imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar sağlanmamaktadır.

Üst düzey yöneticilere ise ücretlerine ek olarak yılda bir kez performans dayalı prim ödemesi yapılmaktadır. Bazı üst düzey yöneticilere uzun vadeli teşvik planı kapsamında Şirket performansına bağlı olarak hisse senedi verilmekte olup tüm üst düzey yöneticilerimize Şirket telefonu, bilgisayar ve aracı tahsis edilmekte ve sağlık sigortası, hayat/ferdi kaza sigortası yapılmaktadır. Şirketimiz üst düzey yöneticilerinin yurtdışı ve yurtiçi seyahatlerinde konaklama ve yolculuk giderleri karşılanmakta olup, ayrıca kendilerine temsil giderleri sağlanmaktadır.

### Ücretlendirme ve Diğer Sosyal Olanaklar

Zurich Sigorta’da, çalışanların yüksek performansını destekleyici, piyasadaki rekabetçi koşullara uyumlu, adil, pozisyon bazlı bir ücretlendirme politikası uygulanmaktadır.

### **f) Şirketin dahil olduğu risk grubu ile yaptığı işlemlere ilişkin bilgiler**

Şirketin ilişkili taraflarla olan işlemleri Ek’ teki 31.12.2018 tarihli Finansal tabloların 45 nolu dipnotunda açıklanmıştır.

## RİSK YÖNETİMİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER

### a) 29/6/1956 tarihli ve 6762 sayılı Türk Ticaret Kanununun 397. maddesi uyarınca teşkil olunan denetçiler tarafından hazırlanan rapor

Ekte bilgilerinize sunulmuştur.

### b) İç denetim faaliyetleri hakkında bilgiler

Şirketimiz İç Denetim faaliyetleri, Yönetim Kurulu'na bağlı İç Denetim Departmanı tarafından gerçekleştirilmektedir. İç Denetim Departmanı çalışma esasları, görev tanımları, yetki ve sorumlulukları, Yönetim Kurulu kararı ile onaylanan "İç Denetim Yönetmeliği" ile belirlenmiştir.

İç Denetim Departmanı; denetim, inceleme ve soruşturma faaliyetlerinin yürütülmesini ve sonuçlandırılmasını, Şirketimiz yönetim stratejisi ve politikalarına uygun olarak Şirket faaliyetlerinin düzenli, verimli ve etkin bir şekilde mevcut mevzuat ve kurallar çerçevesinde yürütülmesini, hesap ve kayıt düzeninin bütünlüğü ve güvenilirliği, veri sistemindeki bilgilerin zamanında ve doğru olarak elde edilebilirliğine yönelik kontrol faaliyetlerinin yerine getirilmesinin sağlanması, risklerin iş akışı içinde etkin bir biçimde tanımlandığının tespit edilmesi ve değerlendirilmesi, suç gelirlerinin aklanmasının önlenmesi mevzuatı çerçevesinde, belirlenen Şirket politikalarının uygulanmasının denetlenmesi görevlerini yürütmektedir.

2018 yılı için hazırlanan risk bazlı iç denetim planı uyarınca, İç Denetim Departmanı tarafından "Reasürans Stratejisine Uyum Denetimi", "Suç Gelirlerinin Aklanmasıyla Mücadele ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Denetimi", "Global İşler Departmanı Denetimi", "Sigortacılık Gözetim Sistemi Kapsamında Talep edilen Verilere İlişkin Denetim", "Acenteler Değerlendirme Denetimi" ve "Katastrofik Risklerde Yeterli Koruma Sağlanmasını Düzenleyen Mevzuata Uyuma İlişkin Denetim" ile çeşitli inceleme ve soruşturmalar gerçekleştirilmiştir. Ayrıca Zurich Insurance Grup Denetim ekibi ile birlikte "İnsan Kaynakları Denetimi" gerçekleştirilmiştir. Yapılan denetimlerin sonuçları Yönetim Kurulu toplantılarında gündeme alınmış ve rapor sonuçlarına göre yapılacak işlemler Yönetim Kurulu kararları ile karara bağlanmıştır.

### c) Risk Yönetimi ve İç Kontrol Departmanı faaliyetleri hakkında bilgiler

Risk Yönetimi ve İç Kontrol Departmanı faaliyetlerini direkt Genel Müdüre bağlı ve sorumlu olarak sürdürmektedir. Bu kapsamda; Grup Risk Yönetim Politikaları'nın yasal mevzuat göz önüne alınarak, Zurich Sigorta bünyesinde uygulanması, bu politikalar bağlamında risk limitlerinin belirlenmesi ve kontrolü, yıllık iş planları dikkate alınarak stratejik ve proje bazlı risk değerlendirmelerinin yapılması, belirlenen risklerin azaltılmasına yönelik aksiyonların takibi, grup operasyonel risk uygulamalarının adaptasyonu, iş sürekliliği uygulamalarının gözetimi, risk haritalarının oluşturulması ve raporlanması, Zurich Sigorta tarafından geliştirilen yeni ürünlerin risk yönetim politikalarına uygunluğunun sağlanması görevlerini yürütür.

Bunun yanında Zurich Sigorta'ya ait varlıkların korunmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde kanunlara, ilgili mevzuatlara, şirket içi politikalara ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesini, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlamak amacıyla Grup ve Şirket içi Politikaları ve yasal mevzuatı göz önüne alarak, Zurich Sigorta İç Kontrol faaliyetlerinin yapılandırılmasını sağlar.

Bu kapsamda, Şirketimizin gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerin niteliklerini dikkate alarak söz konusu prosedür ve politikalara uygun bir şekilde kontrol faaliyetlerini yürütür ve genel kontrol ortamının gözetimini sağlar.

### d) Faaliyet Yılı İçerisinde Yapılan Özel Denetim ve Kamu Denetimine İlişkin Açıklamalar

#### Özel Denetim

Şirketimiz 2018 yılında bağımsız denetim hizmetini PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. denetim firmasından, tam tasdik ve transfer fiyatlandırması hizmetlerini de Kuzey Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş. (E&Y) denetim firmasından almıştır.

## **Şirketimiz Aleyhine Açılan ve Şirketimizin Mali Durumunu ve Faaliyetlerini Etkileyebilecek Nitelikteki Davalar**

2018 yılı içerisinde Şirketimiz aleyhine açılmış olan rutin hasar ve hukuk davaları haricinde, Şirketimizin itibarını, mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyecek nitelikte ve büyüklükte herhangi bir dava açılmamıştır.

## **Şirketimiz Aleyhine Verilen İdari ve Adli Yaptırımlar**

2018 faaliyet dönemi içerisinde, Hazine Müsteşarlığı tarafından Sigorta ve Reasürans İle Emeklilik Şirketlerinin Teknik Karşılıklarına ve Bu Karşılıkların Yatırılacağı Varlıklara İlişkin Yönetmeliğe aykırılık nedeniyle Şirketimiz aleyhine verilen idari para cezaları ödenmiştir.

## **Şirketimiz Olağan ve Olağanüstü Genel Kurul Toplantıları**

Şirketimiz 21 Mart 2018 tarihinde Olağan Genel Kurul toplantısı gerçekleştirmiş ve söz konusu toplantıda alınan tüm kararları yerine getirerek, bu kararlarda belirlenen hedeflere ulaşmıştır.

Şirketimiz 2018 yılında Olağanüstü Genel Kurul toplantısı yapmamıştır.

## **Şirketimizin Bağış ve Yardımları**

2018 faaliyet dönemi içerisinde Zurich Sigorta İstanbul olarak, Mehmetçik Vakfı'na 1.980 TL'lik, LÖSEV'e 1.840 TL'lik, Türk Eğitim Derneği'ne 22.000 TL'lik ve Koç Üniversitesi'ne 70.000 TL yardımda bulunulmuştur.

## **Kamu Denetimi**

2018 yılında, Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu tarafından kurumumuzda gerçekleştirilen bir denetim olmamıştır.

### **e) Finansal tablolar ve bölümün sonunda verilmek üzere mali bünyeye ilişkin bilgiler**

Ekte bilgilerinize sunulmuştur.

### **f) Mali durum, kârlılık ve tazminat ödeme gücüne ilişkin değerlendirme**

31.12.2018 tarihi itibarıyla prim üretimi 691.597.730-TL olup vergi sonrası kâr 80,15 milyon TL'dir. Özkaynak toplamı 311 milyon TL'dir.

Şirketin muallak hasarları ve ödenen tazminatlara ilişkin bilgiler Ek' teki 31.12.2018 tarihli Finansal Tabloların 2.24 ve 17.15 -17.19 no'lu dipnotlarında açıklanmıştır.

### **g) Risk türleri itibarıyla uygulanan risk yönetimi politikalarına ilişkin bilgiler**

## **Sigorta ve Finansal Riskin Yönetimi**

### *Sigorta Riski*

Sigorta sözleşmelerine ilişkin risk, sigorta konusu olayın gerçekleşmesi ihtimali ve bu olaydan kaynaklanacak olan hasar tutarının bilinmiyor olmasıdır. Sigorta sözleşmelerinin doğası gereği, söz konusu risk rastlantısaldır ve dolayısıyla tam olarak tahmin edilemez.

Fiyatlandırma ve karşılık ayırma metotlarına ihtimal teorisinin uygulandığı bir poliçe portföyünde, Şirket'in sigorta sözleşmeleriyle ilgili olarak maruz kaldığı temel risk, ödenen hasar ve tazminatların sigortacılık karşılıklarının kayıtlı değerlerinin üstünde gerçekleşmesidir. Şirket poliçe yazma stratejisini, kabul edilen sigorta risklerinin tipine ve oluşan hasarlara göre belirlemektedir.

Şirket söz konusu riskleri, şekillendirmiş olduğu poliçe yazma stratejisi ve bütün branşlarda tarafı olduğu reasürans anlaşmaları ile yönetmektedir.

Sigorta riskinin (sigorta edilen azami tutar) branş bazında dağılımı aşağıda özetlenmiştir:

Branşlar	31 Aralık 2018	31 Aralık 2017
Kara araçları sorumluluk	190.587.047.225	100.872.489.347
Yangın ve doğal afetler	123.506.364.626	102.413.311.014
Genel Sorumluluk	70.576.961.639	70.787.747.194
Kaza	64.170.979.530	53.965.957.750
Genel zararlar	49.589.428.022	44.259.776.955
Uzun süreli ferdi kaza	15.259.782.657	16.583.788.591
Sağlık	12.917.809.565	10.722.369.697
Finansal kayıplar	14.927.260.881	11.904.538.960
Nakliyat	10.518.793.681	9.000.567.366
Kara araçları	9.803.422.954	4.427.908.338
Hukuksal koruma	3.851.880.652	3.507.015.746
Su araçları	1.380.547.971	1.220.687.648
Emniyeti Suistimal	388.456.709	359.713.754
Hava araçları sorumluluk	4.591	4.591
Hava araçları	785	785
<b>Toplam</b>	<b>567.478.741.488</b>	<b>430.025.877.736</b>

### *Finansal Risk*

Şirket, sahip olduğu finansal varlıklar, reasürans varlıkları ve sigortacılık yükümlülüklerinden dolayı finansal risklere maruz kalmaktadır. Özet olarak temel finansal risk, finansal varlıklardan sağlanan gelirlerin, sigorta sözleşmelerinden kaynaklanan yükümlülüklerin karşılanmasında yetersiz kalmasıdır. Finansal riskin en önemli bileşenleri piyasa riski (kur riski, piyasa değeri faiz oranı riski, nakit akımı faiz oranı riski ve fiyat riskini içerir), kredi riski ve likidite riskidir. Şirket'in genel risk yönetimi programı, finansal piyasaların değişkenliğine ve bunun Şirket'in finansal performansı üzerindeki muhtemel olumsuz etkilerinin asgari seviyeye indirilmesine yoğunlaşmaktadır.

Risk yönetimi, Şirket yönetimi tarafından Yönetim Kurulu'nca onaylanmış usuller doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

#### **(a) Piyasa riski**

##### **i. Nakit akım, piyasa değeri faiz oranı ve fiyat riski**

Şirket'in faize duyarlılığı, satılmaya hazır finansal varlık olarak sınıflandırdığı ve gerçeğe uygun değeri ile değerlediği devlet iç borçlanma senetlerinden kaynaklanmaktadır. Faiz oranlarında meydana gelecek değişimler neticesinde, satılmaya hazır finansal varlık olarak sınıflanmış olan devlet iç borçlanma senetlerinin gerçeğe uygun değerlerinde, dolayısıyla Şirket'in özkaynak kalemleri altında gösterilen finansal varlıkların değerlendirilmesi hesabında meydana gelecek artış azalış etkisi aşağıda açıklanmaktadır. Bu analiz sırasında, diğer değişkenlerin, özellikle döviz kurlarının, sabit olduğu varsayılmaktadır.

	31 Aralık 2018	31 Aralık 2017
	Özkaynaklara etkisi	Özkaynaklara etkisi
Faiz oranlarındaki %5'lik artış	(2.628.232)	(1.630.026)
Faiz oranlarındaki %5'lik azalış	2.666.326	1.663.518

## ii. Kur riski

Şirket, döviz cinsinden varlık ve yükümlülüklerinin Türk Lirası'na çevrilmesinden dolayı döviz kuru değişikliklerinden doğan kur riskine maruz kalmaktadır. Bu riskler, döviz pozisyonunun analiz edilmesi ile takip edilmektedir.

31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla ABD Doları, TL karşısında %20 oranında değer kazansaydı/kaybetseydi ve diğer tüm değişkenler sabit kalsaydı, ABD Doları cinsinden varlık ve yükümlülüklerin çevrimi dolayısıyla oluşacak kur farkı karı/zararı sonucu özkaynaklara etkisi 5.312.177 TL / (5.312.177) TL (1 Ocak – 31 Aralık 2017: 2.370.528 TL / (2.370.528) TL) daha yüksek/düşük olacaktı.

31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla Avro, TL karşısında %20 oranında değer kazansaydı/kaybetseydi ve diğer tüm değişkenler sabit kalsaydı, Avro cinsinden varlık ve yükümlülüklerin çevrimi dolayısıyla oluşacak kur farkı karı/zararı sonucu özkaynaklara etkisi 3.514.767 TL / (3.514.767) TL (1 Ocak – 31 Aralık 2017: 433.582 TL / (433.582) daha düşük/yüksek olacaktı.

31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla GBP, TL karşısında %20 oranında değer kazansaydı/kaybetseydi ve diğer tüm değişkenler sabit kalsaydı, GBP cinsinden varlık ve yükümlülüklerin çevrimi dolayısıyla oluşacak kur farkı karı/zararı sonucu özkaynaklara etkisi 76.281 TL / (76.281) TL (1 Ocak – 31 Aralık 2017: 153.973 TL / (153.973) daha yüksek/düşük olacaktı.

Şirket'in döviz cinsinden olan varlık ve yükümlülüklerine ilişkin bilgiler ilgili dipnotlarda yer almaktadır.

## iii. Fiyat riski

Hisse senedi fiyat riski hisse senedi endeks seviyelerinin ve ilgili hisse senedinin değerinin değişmesi sonucunda hisse senetlerinin piyasa değerlerinin düşmesi riskidir. Şirket'in 31 Aralık 2018 ve 2017 tarihi itibarıyla borsada işlem gören hisse senedi yatırımları bulunmadığından hisse senedi fiyat riskine maruz kalmamaktadır.

## (b) Kredi riski

Kredi riski, Şirket'in ilişkide bulunduğu üçüncü tarafların, yapılan sözleşme gereklerine uymayarak yükümlülüklerini kısmen veya tamamen zamanında yerine getirememelerinden dolayı Şirket'in karşılaşacağı durumu ifade eder.

Şirket kredi ve alacaklar olarak sınıflandırılan finansal varlıklarının ve sigorta faaliyetlerinden kaynaklanan alacaklarının (reasürans alacakları dahil) kredi riskini alınan teminat ve karşı taraf seçiminde uyguladığı prosedürler ile takip etmekte ve sınırlandırmaktadır.

Şirket'in kredi ve alacak grubu dışında kalan ve kredi riskine tabi finansal varlıkları genellikle devlet iç borçlanma senetleri, Türkiye'de yerleşik banka ve diğer finansal kurumlarda tutulan vadeli ve vadesiz mevduatı temsil etmekte ve bu alacaklar yüksek kredi riskine sahip olarak kabul edilmemektedir.

Şirketin kredi riskine ilişkin bilgiler Ek' teki 31.12.2018 tarihli Finansal Tabloların 4 no'lu dipnotunda açıklanmıştır.

### (c) Likidite riski

Şirket, sigorta sözleşmelerinden kaynaklanan yükümlülüklerin karşılanabilmesi için elinde bulunan nakit kaynakları kullanmaktadır. Likidite riski, makul bir maliyet dahilinde, borçların ödenmesi için yeterli nakdin bulunmaması riskidir. Yönetim, söz konusu borçların ödenmesine yetecek tutarda fon bulundurulmasıyla ilgili limitleri belirler.

Aşağıdaki tablo, Şirket'in finansal ve sigorta yükümlülüklerinin bilanço tarihi itibarıyla sözleşmeden kaynaklanan veya beklenen vadelerine kalan sürelerine göre dağılımını göstermektedir. Tabloda gösterilen tutarlar iskonto edilmemiş nakit akımlarıdır:

31 Aralık 2018	3 aya kadar	Sözleşmeden kaynaklanan nakit akımları			Toplam
		3 ay - 1 yıl	1 yıl - 5 yıl	5 yıldan uzun	
Diğer finansal borçlar	123.211.089	-	-	-	123.211.089
Sigorta ve reasürans şirketlerine toplam borçlar	18.091.433	58.711.784	-	-	76.803.217
Tedavi giderlerine ilişkin SGK'ya borçlar	260.298	780.893	-	-	1.041.191
Diğer çeşitli borçlar	743.878	2.231.634	-	-	2.975.512
<b>Toplam</b>	<b>142.306.698</b>	<b>61.724.311</b>	-	-	<b>204.031.009</b>

31 Aralık 2018	3 aya kadar	Beklenen nakit akımları			Toplam
		3 ay - 1 yıl	1 yıl - 5 yıl	5 yıldan uzun	
Kazanılmamış primler karşılığı - net (*)	104.129.355	149.464.317	399.962	63.141	254.056.775
Muallak tazminat karşılığı - net (*)	89.177.415	73.693.839	142.787.289	2.928.554	308.587.097
Dengeleme karşılığı - net	-	-	-	44.707.159	44.707.159
Devam eden riskler karşılığı - net	1.471.904	3.621.434	6.318.698	7.337.059	18.749.095
Matematik karşılıkları - net	4.131.507	3.414.167	6.615.202	135.677	14.296.553
<b>Toplam</b>	<b>198.910.181</b>	<b>230.193.757</b>	<b>156.121.151</b>	<b>55.171.590</b>	<b>640.396.679</b>

31 Aralık 2017	3 aya kadar	Sözleşmeden kaynaklanan nakit akımları			Toplam
		3 ay - 1 yıl	1 yıl - 5 yıl	5 yıldan uzun	
Diğer finansal borçlar	174.103.625	-	-	-	174.103.625
Sigorta ve reasürans şirketlerine toplam borçlar	42.294.252	44.258.913	-	-	86.553.165
Tedavi giderlerine ilişkin SGK'ya borçlar	150.527	451.580	-	-	602.107
Diğer çeşitli borçlar	4.098.077	4.945.723	-	-	9.043.800
<b>Toplam</b>	<b>220.646.481</b>	<b>49.656.216</b>	-	-	<b>270.302.697</b>

31 Aralık 2017	3 aya kadar	Beklenen nakit akımları			Toplam
		3 ay - 1 yıl	1 yıl - 5 yıl	5 yıldan uzun	
Kazanılmamış primler karşılığı - net (*)	82.946.574	104.783.706	783.466	101.349	188.615.095
Muallak tazminat karşılığı - net (*)	101.090.129	34.249.819	116.799.891	1.294.249	253.434.088
Dengeleme karşılığı - net	-	-	-	38.184.623	38.184.623
Devam eden riskler karşılığı - net	2.468.344	3.724.720	-	-	6.193.064
Matematik karşılıkları - net	-	-	14.879.886	76.420	14.956.306
<b>Toplam</b>	<b>186.505.047</b>	<b>142.758.245</b>	<b>132.463.243</b>	<b>39.656.641</b>	<b>501.383.176</b>

- (\*) Şirket dava konusu muallak hasarların ödenmesinin bir yıldan daha uzun bir sürede gerçekleşeceğini öngörmektedir. Bir yıldan uzun vadeli poliçeler üzerinden hesaplanan kazanılmamış primler karşılığı yukarıdaki tabloda bir yıldan uzun vadeli olarak gösterilmiştir. Muallak hasarlar karşılığı ve kazanılmış primler karşılığının tamamı bilançoda kısa vadeli olarak sınıflandırılmıştır.

Şirket yukarıda belirtilen yükümlülükleri, aktifinde yer alan finansal varlıklar ve nakit ve nakit benzeri varlıklar ile karşılamayı öngörmektedir.

### **Finansal araçların makul değeri**

Makul değer, finansal araçların, zorunlu bir satış veya tasfiye işlemi dışında gönüllü taraflar arasındaki bir cari işlemde, el değiştirebileceği bir tutar olup, eğer varsa teşkilatlanmış bir piyasada işlem gören fiyatı ile en iyi şekilde belirlenir.

Finansal araçların tahmini makul değerleri, Şirket tarafından mevcut piyasa bilgileri ve uygun değerlendirme yöntemleri kullanılarak tespit edilmektedir.

Aşağıdaki yöntem ve varsayımlar, makul değeri belirlenebilen finansal araçların makul değerinin tahmininde kullanılmıştır:

#### *Finansal Varlıklar*

Yıllarıyla çevrilen dövize dayalı olan bakiyelerin makul değerlerinin, kayıtlı değerlerine yaklaştığı kabul edilmektedir. Nakit ve nakit benzerlerinin makul değerlerinin kısa vadeli olmaları dolayısıyla kayıtlı değerlerine yaklaştığı kabul edilmektedir. Esas faaliyetlerden alacakların kayıtlı değerinin ilgili şüpheli alacak karşılığının düşülmesinden sonra makul değerlerini gösterdiği tahmin edilmektedir. Borsaya kayıtlı olmayan satılmaya hazır finansal varlıkların ise maliyetleri, varsa, değer düşüklüğü çıkarılmış değerleri makul değerleri olarak kabul edilmektedir.

#### *Finansal Yükümlülükler*

Esas faaliyetlerden borçlar ile diğer parasal borçların kayıtlı değerlerinin makul değerlerine yakın olduğu tahmin edilmektedir.

#### *Sermaye Yönetimi*

Şirket'in sermayeyi yönetirken amaçları:

- Hazine Müsteşarlığı'nın gerekli gördüğü sermaye yeterliliği şartlarını yerine getirmek,
  - Şirket'in işletmelerin devamlılığı ilkesi çerçevesinde varlığını sürdürmek ve faaliyetlerin devamını sağlayabilmektir.
- h) Şirket'in, finansal tabloların hazırlanma tarihi itibarıyla, sermaye yeterliliğinin ölçülmesine ilişkin yönetmelik çerçevesinde hesaplanan 31 Aralık 2018 tarihli asgari gerekli özsermayesi 182.511.341 TL (31 Aralık 2017: 136.134.502 TL). Bununla birlikte, 19 Ocak 2009 tarihinde yayımlanan Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Sermaye Yeterliliklerinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik uyarınca 31 Aralık 2018 tarihi itibarıyla Şirket'in özsermayesi ilgili mevzuat uyarınca hesaplanan gerekli özsermaye tutarından 173.261.481 TL tutarında fazladır (31 Aralık 2017: 141.284.561 fazla).

#### **i) Rapor dönemi dahil beş yıllık döneme ilişkin özet finansal bilgiler**

<b>Dönem</b>	<b>Prim Üretimi</b>	<b>Kar / Zarar (net)</b>
2014	438.043.278	31.349.960
2015	506.688.182	20.472.612
2016 (*)	481.003.800	19.833.420
2017	540.475.047	47.736.166
2018	691.597.730	80.147.161

(\*) Şirket, 2016/22 sayılı Genelge'de belirttiği üzere, muallak tazminat karşılığının iskonto edilmesi işlemini muhasebe politikası değişikliği olarak değerlendirmiştir. Bu sebeple 2016 yılı sonu karı 2017 mali tabloları ile birlikte yeniden düzenlenerek ekte yer alan dipnotlara bu haliyle yansıtılmıştır.

## **Bağlılık Raporumuzun Sonuç Bölümü**

İşbu Rapor'un doğru ve dürüst hesap verme ilkelerine uygun olarak, yukarıdaki bölümlerde yer alan bilgi ve açıklamalar ve ilişkili işlemlerin analizleri çerçevesinde; 2018 mali yılında Şirket'in, Hakim Şirket ile ve diğer bağlı Őirketlerle gerçekleştirdiği hukuki işlemlerde, her bir ilişkili işlemde emsallere uygun bir edim almış olduğu; alınan veya alınmasından kaçınılan önlemler değerlendirildiğinde söz konusu işlem ve önlemlerin TTK madde 202 hükümleri de dikkate alınarak Şirket'i herhangi bir zarara uğratmadığı ve söz konusu "emsallere uygunluk ilkesi" ve piyasa kuralları çerçevesinde gerçekleştirilen işlemlerle Şirket'in menfaatlerinin dürüstlük kuralları çerçevesinde gözetilip muhafaza edilmiş olduğu hususunu saygılarımızla arz ve beyan ederiz.

**ZURICH SİGORTA A.Ő.**